



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000138842**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003903-57.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que são apelantes BANCO MASTER S.A. e FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada MARLY SEVERINO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos dos réus. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº1003903-57.2025.8.26.0161

N.º de 1.ª Instância: 1003903-57.2025.8.26.0161

**Diadema - 2ª Vara Cível**

Apelantes: Banco Master S.a. e Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado: Marly Severino

Juiz(a): Andre Pasquale Rocco Scavone

**Relator(a):SIDNEY BRAGA**

**Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado**

**Voto n.º 7.180**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal dos réus.**

**IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE - Descabimento - Benefício deferido em primeiro grau - Autora que reitera sua condição de hipossuficiência no recurso adesivo - Ausência de elementos de prova em sentido contrário - Impugnação rejeitada.**

**FALTA DE INTERESSE DE AGIR - Inocorrência - Defesa que por seus próprios argumentos demonstra a pretensão resistida e que não seria possível obter uma resolução de forma extrajudicial.**

**NULIDADE DA SENTENÇA - Nulidade da sentença por falta de fundamentação - Inocorrência - Juízo que enfrentou todos os argumentos de fato e de direito aptos a infirmar o pleito do apelante - Cumprimento dos requisitos legais (CPC, art. 489) - Preliminar afastada,**

**GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Autora que alega ter recebido contato de terceiros estranhos à lide, informando que iriam auxiliar com o cancelamento de um cartão e empréstimos não contratados - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao permitir a contratação fraudulenta dos empréstimos e autorizar as transações bancárias em desconformidade com os dados cadastrais da correntista - Ausência de demonstração de eventual participação da autora, em qualquer grau, para a consecução dos eventos danosos narrados - Autora hipervulnerável que não tinha condições de impedir a fraude - Excludente de responsabilidade da instituição financeira não configurada - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Sentença reformada para**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**afastar a condenação em danos morais - Sucumbência recíproca reconhecida.**

**Dá-se parcial provimento aos recursos dos réus.**

1. Trata-se de recursos de apelação interpostos por *Banco Master S/A* e *Facta Financeira S/A*, na qualidade de corréus, contra a r. sentença de fls. 321/323, cujo relatório se adota, que julgou procedente a Ação Declaratória de Inexistência de Contrato de Crédito Consignado c/c Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais contra eles ajuizada por *Marly Severino*, condenando os réus solidariamente à restituição das parcelas descontadas e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, para cada corréu, além de custas, despesas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da respectiva condenação para cada réu.

Inconformado, o Banco Master S.A. interpôs apelação (fls. 327/357), alegando, preliminarmente, *nulidade da sentença por ausência de fundamentação*, alegando violação ao artigo 93, IX, da Constituição Federal e ao artigo 489, §1º, incisos III e IV, do Código de Processo Civil. No mérito, defende a *validade do negócio jurídico*, detalhando que a Autora contratou o Cartão de Benefício M FÁCIL e o Saque Fácil mediante procedimento digital seguro, que incluiu assinatura digital, *selfie* e Termo de Consentimento Esclarecido (fls. 331/332), em estrita observância à Instrução Normativa INSS n. 138/2022. Sustentou que as cláusulas contratuais eram claras e que o limite de margem consignável de 5% (cinco por cento), previsto na Lei nº 14.431/2022, foi rigorosamente respeitado (fls. 341). Para o apelante, a existência de tais formalidades, aliada ao depósito do valor na conta de titularidade da Autora e o posterior uso/disposição do numerário, confirmaria o ato jurídico perfeito, impondo o respeito ao princípio do *pacta sunt servanda* e à autonomia da vontade. Argumentou que não há falar em dano moral, tampouco em restituição, pugnando pela total improcedência da demanda. Requereu, ao final, a reforma integral da sentença. Subsidiariamente, pugnou pela redução do valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 5.000,00), alegando desproporcionalidade e risco de transmudar-se em "ganho de capital" (fls. 353). E

que a repetição do indébito fosse determinada na forma simples, e não em dobro, argumentando a inexistência de má-fé ou cobrança indevida.

A seu turno, a Facta Financeira S/A apresentou apelação a fls. 360/373. Em sede preliminar, a Facta suscitou a *impugnação à gratuidade da justiça* concedida à autora, alegando que esta não teria comprovado sua real condição de miserabilidade, na forma exigida pelo Código de Processo Civil, e que a concessão estaria desprovida de lastro probatório (fls. 362); arguiu a *falta de interesse de agir* da apelada, sustentando que esta jamais teria acionado os canais administrativos da instituição para buscar a solução amigável antes da judicialização da demanda. No mérito, reiterou a tese de *regularidade da contratação digital*, destacando que a formalização do contrato se deu em ambiente seguro e controlado, com a coleta de documentos pessoais, biometria facial e código *hash*, assegurando o livre consentimento. Contestou o reconhecimento de dano moral e da restituição de valores, sustentando inexistir ato que ensejasse reparação. Ao final, requereu a reforma da sentença, com a improcedência total da ação. Subsidiariamente, pede a compensação do valor liberado em favor da autora com o montante total da condenação, devidamente atualizado desde a época do depósito, reforçando que o abatimento é imperativo para evitar o enriquecimento ilícito (fls. 371). A adequação dos juros e correção monetária à Lei nº 14.905/2024 (IPCA e SELIC-IPCA), por entender que a sentença fixou os encargos em desacordo com a legislação vigente, gerando nulidade. A adequação da base de cálculo dos honorários sucumbenciais, pleiteando que sejam fixados sobre o proveito econômico obtido pela parte vencedora e não sobre o valor da condenação (fls. 372).

Em contrarrazões (fls. 377/384), a autora impugnou todos os argumentos recursais, reiterando tratar-se de contratações fraudulentas, ressaltando a ausência de comprovação de qualquer manifestação de vontade válida e a falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras. Requereu o desprovimento integral de ambos os recursos.

Recursos tempestivo, regularmente processados e preparados.

**É o relatório.**

2. As preliminares suscitadas não comportam acolhimento.

### DA IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE

Insurge-se o corréu Banco Facta apresentando, em preliminar de recurso, impugnação ao benefício de gratuidade da justiça arguida pela autora, sob o fundamento exclusivo de que a hipossuficiência necessita ser demonstrada, bem como, que o pedido tem como fim apenas se esquivar dos ônus da sucumbência.

Pois bem.

Nos termos do artigo 98 do Código de Processo Civil, *“A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei”*.

É certo que referida norma deve ser analisada em conjunto com o artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, que estabelece que *“o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”*, o que significa que a declaração de pobreza gera mera presunção relativa da necessidade do benefício, cabendo ao juiz, em cada caso concreto, avaliar o efetivo cabimento da benesse legal.

Nesse sentido, tem decidido o E. Superior Tribunal de Justiça:

*“AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. DECLARAÇÃO. PRESUNÇÃO 'JURIS TANTUM'. 1. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a declaração de pobreza, para fins de obtenção da assistência judiciária gratuita, gera presunção 'juris tantum' de necessidade do benefício. 2. Possibilidade de indeferimento do benefício se o magistrado verificar, com base nos elementos dos autos, não ser o postulante do benefício dele necessitado. 3. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO” (AgRg no REsp 1185351/RJ, Relator Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, j. em 14/08/2012).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso concreto, a autora qualifica-se como aposentada e recebe renda inferior a três salários mínimos (fls. 23, 34/43), é o que basta para manter íntegra a presunção *juris tantum* derivada da declaração de pobreza, mostrando-se adequada, na hipótese, a aplicação do critério utilizado pela Defensoria Pública para ter por comprovada a insuficiência de recursos dos interessados em sua atuação, ou seja, o recebimento de rendimentos líquidos de, no máximo, três salários-mínimos.

Acrescente-se que, no caso em exame, não há nenhum elemento de prova que afaste a presunção de hipossuficiência econômica advinda do fato de a parte autora, também apelante, perceber renda mensal inferior a 03 salários-mínimos.

E nada específico foi arguido pelo réu.

É esse o entendimento desta C. Câmara e deste E. Tribunal de Justiça:

*REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL. 1. Consideração de que não houve apreciação do pedido de gratuidade processual pela d. juíza a quo e que os elementos de prova existentes nos autos demonstram a hipossuficiência da autora, que é aposentada e auferir rendimentos inferiores a três salários mínimos. Benefício da assistência judiciária gratuita concedido. 2. Determinação de regularização da representação processual da autora, de forma clara, conforme previsão do artigo 595, do Código Civil. Hipótese em que a autora é analfabeta e foi determinada a assinatura a rogo e a subscrição por duas testemunhas, seguindo-se a apresentação de novo instrumento de procuração, ainda irregular, sem assinatura a rogo de pessoa de confiança. Não atendimento aos pressupostos legais exigíveis na espécie. Processo acertadamente julgado extinto, sem resolução do mérito. Decisão mantida. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1002902-09.2023.8.26.0484; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Promissão - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 19/02/2024; Data de Registro: 19/02/2024 - grifo nosso).*

*Agravo de instrumento Pedido de justiça gratuita indeferido Pessoa física - Documentos que comprovam percepção de renda próxima a três salários mínimos e módicas transações bancárias, fazendo prova, ao menos indiciária, da ausência de recursos para custeio do processo, sem prejuízo do sustento próprio e familiar Precedentes Decisão reformada, concedendo-se os benefícios da*

*gratuidade da justiça pleiteados. Agravo de instrumento - Impugnação ao bloqueio de valores em contas bancárias Parcial acolhimento - Desnecessária aferição da natureza dos valores bloqueados, diante da interpretação extensiva da regra inserta no inciso X do art. 833 do CPC, à luz da garantia da dignidade da pessoa humana e da presunção da natureza alimentar, nos montantes inferiores a 40 (quarenta) salários mínimos depositados em conta corrente, fundos de investimento e congêneres (EResp n. 1.330.567/RS) Precedentes Decisão reformada, determinando-se a liberação dos valores em favor da parte executada Recurso provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2053167-58.2024.8.26.0000; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024 - grifo nosso).*

*Agravo de instrumento. Mútuo consignado. Ação revisional. Gratuidade da justiça. Peticionário que se declara sem recursos para custear as despesas do processo. Assertiva verossímil, não infirmada pelos elementos dos autos. Benefício da gratuidade cabível, sem embargo de eventual impugnação da parte adversária. Deram provimento ao agravo. (TJSP; Agravo de Instrumento 2006227-35.2024.8.26.0000; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).*

Enfim, os elementos dos autos demonstram que a parte autora preenche os requisitos para a concessão da gratuidade da justiça.

Estão, pois, presentes os requisitos legais para a manutenção do benefício.

### **FALTA DE INTERESSE DE AGIR**

Quanto à alegada falta de interesse de agir, o ordenamento jurídico pátrio consagra o princípio da inafastabilidade da jurisdição (Art. 5º, XXXV, CF). A ausência de prévio requerimento administrativo ou o não uso de plataformas como o *consumidor.gov.br* não obstam o acesso ao Judiciário, notadamente quando a resistência das instituições financeiras resta cristalizada nas extensas contestações apresentadas.

Como sabido, o interesse de agir ou interesse processual, assim

como a legitimidade de parte, são condições da ação previstas no art. 17 do Código de Processo Civil.

O interesse de agir estará caracterizado se estiver presente o binômio necessidade e adequação/utilidade.

*In casu*, os próprios argumentos dos réus nos autos demonstram a pretensão resistida e que não seria possível obter uma resolução de forma extrajudicial, de modo que se mostrou necessário o ajuizamento da presente demanda, sendo também a via adequada e útil para a sua resolução.

No mais, a relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

### **NULIDADE DA SENTENÇA**

Relativamente à alegação de nulidade da sentença por ausência de fundamentação, arguida pelo Banco Master S/A, verifica-se que o magistrado de origem enfrentou todos os argumentos de fato e de direito aptos a, em tese infirmar a conclusão do apelante, cumprindo os requisitos exigidos pelo art. 489, do Código de Processo Civil.

A decisão fundamentada e embasada nas alegações trazidas aos autos enfrenta motivada e assertivamente a pretensão do autor.

Superadas as preliminares, os recursos não merecem provimento.

Extraí-se dos autos que a autora, Marly Severino, pessoa idosa, propôs a presente demanda em face do Banco Master S/A e Facta Financeira S/A, buscando a declaração de nulidade e inexigibilidade de dois contratos de crédito consignado, bem como a restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário (NB 133.845.018-0), além da devida reparação por danos morais em razão dos prejuízos sofridos.

Narra a Autora, em síntese, que no mês de agosto de 2024 foi contatada por um indivíduo que se identificou como agente bancário, sob o nome de Rafael, o qual demonstrou ter conhecimento aprofundado de seus dados bancários e dos empréstimos consignados já existentes em seu histórico financeiro, informando-a da realização de duas transações, ambas realizadas no dia 20/08/2024, uma no valor de R\$ 2.303,16 junto ao Banco Facta e outra no valor de R\$ 1.587,60 junto ao Banco Máster que resultaram no crédito de R\$ 3.893,76 em sua conta corrente.

A autora relata que desconhece as transações e que, ao consultar seu extrato bancário, verificou o crédito mencionado e, concomitantemente, constatou a existência de novos contratos de empréstimos, um com o Banco Master S/A (cartão consignado) e outro com a Facta Financeira S/A (empréstimo consignado), os quais afirma jamais ter solicitado ou anuído.

Considerando as informações detalhadas fornecidas pelo suposto agente bancário e na crença de que estaria agindo para cancelar as transações fraudulentas, a Autora, em nítida boa-fé e induzida a erro, aceitou a instrução de pagar um boleto bancário, no mesmo valor creditado (R\$ 3.893,76, conforme documentos de fls. 26 e 28), visando a suposta devolução dos valores e o consequente cancelamento das operações.

Após efetuar o pagamento do boleto e transferir o montante integral para os fraudadores, a Autora perdeu o contato com o pretense agente e, dias depois, constatou a manutenção dos descontos mensais em seu benefício previdenciário, que possui natureza alimentar, o que a levou a buscar a proteção judicial para cessar a lesão patrimonial continuada.

Em sede de cognição sumária, o Juízo de primeiro grau deferiu a tutela de urgência pleiteada pela Autora, determinando a suspensão dos descontos das parcelas relativas aos contratos impugnados.

Sobrevindo sentença de procedência a fls. 321/323, assim fundamentando:

*A situação dos autos é bastante recorrente. Contratos de crédito*

*consignado com o respectivo depósito e o segurado vem a juízo pedir a anulação sob o fundamento de que não contratou, mesmo após algum tempo relevante de desconto.*

*Impugnada tal transação, e presentes condições que autorizem a reversão da operação (o que implica na restituição do crédito), impõe que se acolha o pedido. Ainda que o segurado tenha recebido algum crédito em sua conta, a impugnação do mútuo e restituição do valor indica a desnecessidade do mútuo que não seria contratado, consideradas os altos custos do crédito. Ainda que mais modestas nos mútuos consignados, as taxas de juros sempre foram muito elevadas e os financiamentos de longo prazo tornam a dívida muito onerosa.*

*Outra situação frequente é a situação dos autos. Ou seja, o segurado é encaminhado a um falso setor de atendimento e restitui valores a terceiros que se fazem passar pelo credor, na promessa de cancelar o contrato.*

*A alegação de culpa do segurado não pode ser aceita. No mais das vezes, são pessoas com pouco conhecimento de como operam as instituições e difícil discernir aquele que efetivamente representa o banco do estelionatário. Registro que muitos dos contratos de crédito consignados são iniciados, senão integralmente realizados, por telefone.*

*A nulidade do contrato implica o retorno das partes ao "stato quo ante", com a restituição de todas as parcelas descontadas do benefício (de modo simples). No caso em tela, NÃO há compensação de valores porquanto todo o valor foi transferido para terceiro fraudador (fls. 26 e 28).*

*Há dano moral na espécie, pois houve significativo desfalque patrimonial e, mesmo após a impugnação, o banco insiste em manter o empréstimo de monta, o que causa grande aflição ao homem médio (mesmo ante as evidências, e com a antecipação de tutela, quer o banco o lucro do empréstimo, e não percebe que a tutela antecipada visa a minimizar os prejuízos que ele próprio poderá vir a ter, mantendo um contrato ilegítimo).*

*Na fixação do valor desta reparação, deve-se observar um complexo de vetores que inclui a situação econômica das partes, a abrangência da lesão, o grau de culpa, e o contexto no qual se desenvolve a conduta lesiva. Atento a essas componentes, é de se fixar o valor de R\$10.000,00, R\$5.000,00 cada corré, que se considera adequado em face do objeto do litígio, do que se pode aferir da capacidade econômica das partes, e que representa justa sanção pela conduta culposa das rés.*

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que os bancos apelantes não lograram demonstrar a ocorrência de qualquer excludente de responsabilidade, pois se limitaram a alegar, sem provas concretas, que a apelada teria, de algum modo, fornecido informações pessoais aos estelionatários. A tese restou isolada nos autos, não tendo o réu se desincumbido do ônus probatório que lhe competia.

**A autora alegou que os dados de e-mail e telefone nos contratos digitais (fls. 129, 246, 295/301) não lhe pertencem.**

E este é um forte indício de fraude na esteira da contratação digital.

Em que pese aleguem que a *selfie* e a geolocalização (3m de distância) são provas cabais de que a autora estava presente e anuiu e que a autora teria usufruído do crédito por não ter devolvido ao banco, mas sim a terceiro, o fato é que **nada mencionaram no tocante à divergência de dados cadastrais apontada pela autora.**

É certo que o banco agiu com negligência ao permitir as transações fraudulentas, tal como a contratação de cartão de crédito consignado e empréstimo consignado, sem atentar-se à divergência dos dados de cadastro da parte autora (celular e e-mail)

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados da autora.

As transações fraudulentas poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu, o que não ocorreu.

A tese de culpa exclusiva da vítima deve ser rechaçada.

A autora, pessoa idosa e hipervulnerável, foi alvo de engenharia social sofisticada.

O pagamento do boleto acreditando tratar-se de devolução ao banco é ato de boa-fé que corrobora a ausência de intenção de contratar. Não há que se falar em enriquecimento ilícito, pois a quantia creditada não permaneceu no patrimônio da recorrida, sendo transferida aos fraudadores em razão do ardil.

Dessa forma, a compensação de valores é incabível. Determinar o abatimento do valor creditado pela fraude na condenação equivaleria a imputar à vítima o prejuízo do estelionato, premiando a falha de segurança das rés. O retorno ao *status quo ante* exige a anulação dos contratos e a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor e **a regularidade dos dados cadastrais da autora**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de empréstimo e cartão consignado, foram realizadas em curtos intervalos de tempo e **com repasse imediato dos valores a terceiros**.

Mas os réus desse ônus não se desincumbiram.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO.*

*RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.*

**(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)  
(destaque nosso)**

Quanto à repetição de indébito, em que pese a autora tenha requerido a devolução em dobro na inicial, a r. sentença concedeu a devolução simples e não houve recurso da autora a respeito, não estando a merecer conhecimento o recurso da parte ré neste ponto.

### **DANOS MORAIS**

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento, não se tratando de dano moral *in re ipsa*.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para, tão somente, afastar a condenação em danos morais, mantidos os demais termos.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, a parte autora e a parte ré, esta solidariamente, arcarão, com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do advogado da parte contrária, ficando os réus responsáveis pelo pagamento de 15% do valor atualizado da condenação e a autora, por sua vez, pelo pagamento de 15% sobre o proveito econômico obtido pelo corréu (valor do pedido de indenização por danos morais, julgado improcedente), observada a gratuidade.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Ante o exposto, dá-se provimento parcial aos recursos dos réus.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**